

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MESIN *MULTIFUNCTION* FUJI XEROX PADA PT ASTRA GRAPHIA, TBK CABANG SURABAYA**



**Oleh :**

**ERIKA MEITRIANA RASPUTRI**

**NPM : 15.2.02.10180**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MESIN *MULTIFUNCTION* FUJI XEROX PADA PT ASTRA GRAPHIA, TBK CABANG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**ERIKA MEITRIANA RASPUTRI**

**NPM : 15.2.02.10180**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MESIN MULTIFUNCTION FUJI XEROX PADA PT ASTRA GRAPHIA, TBK  
CABANG SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ERIKA MEITRIANA RASPUTRI  
NPM : 15.2.02.10180**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 29 September 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.  
2. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi Manajemen**

  
**Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**

  
**Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **ERIKA MEITRIANA RASPUTRI**

N.P.M. : **15.2.02.10180**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *BRAND AWARENESS*, DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *BRAND LOYALTY* MESIN *MULTIFUNCTION* FUJI XEROX PADA PT ASTRA GRAPHIA, TBK CABANG SURABAYA**  
dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 29 September 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 September 2018



Yang membuat pernyataan,



**Erika Meitriana Rasputri**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Erika Meitriana Rasputri  
NPM : 15.2.02.10180  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/ 15 Mei 1991  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua)/ 3 (tiga)  
Alamat Rumah : Gubeng Kertajaya 5A/37, Surabaya  
Status : Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : H. Rasmidjan / Hj. Endang Supraptiningsih  
Alamat Rumah/ Telepon : Gubeng Kertajaya 5A/37, Surabaya  
031-5031814  
Alamat Kantor/ Telepon : Gubeng Kertajaya 5A/37, Surabaya  
081703420777  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta/ Pemilik

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Kertajaya XII (Pucang Jajar 1) Surabaya tahun 2003
2. Tamat SMP di SMP Negeri 6 Surabaya tahun 2006
3. Tamat SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2009
4. Pendidikan Tinggi (PT) :

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Universitas Airlangga	Surabaya	I - VI	2009-2012	LULUS D3 Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran
STIESIA	Surabaya	-	-	Transfer S1 Manajemen Pemasaran

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja	Pangkat/Golongan	Jabatan
2012-2014	PT Astra Graphia, Tbk Surabaya	Pegawai	Branch Secretary
2015-2016	PT Pelayaran Tempuran Emas Surabaya	Pegawai	Marketing Liner
2016-Sekarang	Terminal Petikemas Surabaya	Pegawai	Staff Pemasaran

Dibuat dengan sebenarnya,

Erika Meitriana Rasputri

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, karunia serta ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Brand Image*, *Brand Awareness*, dan *Product Quality* Terhadap *Brand Loyalty* Mesin *Multifunction* Fuji Xerox PT Astra Graphia, Tbk Cabang Surabaya”.

Proposal ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Oleh karena itu pada kesempatan ini sudah selayaknya disampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang memberikan dukungan, bimbingan dan semangat, serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Penyampaian terimakasih ini ditujukan kepada yang terhormat :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA)
2. Dr. Triyonowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA)
3. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang sangat baik hati dan menginspirasi
4. Seluruh karyawan dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA), terima kasih sudah menjalankan tugas sebagaimana mestinya
5. Pimpinan PT Astra Graphia, Tbk, yaitu Bapak Samlani selaku *Administration Head* (ADH) dan asisten beliau yang sudah berbaik hati membantu memberikan izin dan kepercayaan dalam menyelesaikan penelitian ini
6. Kedua orang tua dan mertua tercinta saya yang selalu dihati, yang selalu saya repotkan, terutama dalam membantu menjaga anak saya. Terimakasih atas segala dukungan dan doa terbaiknya, kalian segalanya dan tidak ternilai.
7. Suami saya tercinta Haritsa Amri Nursandi yang selalu ada dalam berbagai hal dan anak saya yang kini masih balita yaitu Inara Ziya Avaharka, kalian

segalanya dan kalian adalah semangat terbesar saya untuk terus menjadi wanita dan ibu yang lebih baik lagi.

8. Segala teman, sahabat dan rekan yang mengenal saya, terima kasih atas segala doa dan dukungannya

Disadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran dan tanggapan serta kritik-kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Sesuai dengan tujuan penyusunan, skripsi ini diajukan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) sebagai pengabdian terhadap almamater dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan didalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 29 September 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>



2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 <i>Brand</i> .....	9
2.1.1.1 <i>Brand Image</i> .....	11
2.1.1.2 <i>Brand Awareness</i> .....	14
2.1.1.3 <i>Brand Loyalty</i> .....	16
2.1.2 <i>Product Quality</i> .....	19
2.1.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.1.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	29
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	30
2.3.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap <i>Brand Loyalty</i> .....	30
2.3.2 Pengaruh <i>Brand Awareness</i> Terhadap <i>Brand Loyalty</i>	31
2.3.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> Terhadap <i>Brand Loyalty</i>	32
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek)	
Penelitian .....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel .....	35
3.3 Teknik Pengambilan Data .....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data .....	37
3.3.3 Pengumpulan Data.....	37

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.4.1 Variabel Bebas.....	38
3.4.1.1 <i>Brand Image</i> .....	38
3.4.1.2 <i>Brand Awareness</i> .....	39
3.4.1.3 <i>Product Quality</i> .....	40
3.4.2 Variabel Terikat .....	42
3.4.2.1 <i>Brand Loyalty</i> .....	42
3.5 Teknik Uji Instrumen .....	43
3.5.1. Uji Validitas.....	43
3.5.2 Uji Realibilitas .....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	48
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
3.6.5 Uji Hipotesis (Uji t) .....	49
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	53
4.1.3 Portofolio .....	53
4.1.4 Penghargaan.....	56

4.1.5 Gambaran Objek Penelitian .....	57
4.1.5.1 Demografi Karakteristik Responden .....	58
4.1.6 Statistik Deskriptif .....	62
4.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	70
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
4.2.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Brand Image</i> ...	70
4.2.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Brand Awareness</i>	71
4.2.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Product Quality</i>	72
4.2.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Brand Loyalty</i>	73
4.3 Hasil Analisis Data.....	74
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	76
4.3.3 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	81
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	82
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	83
4.4 Pembahasan.....	86
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Keterbatasan.....	95
5.3 Saran.....	95
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>96</b>
<b>DAFTAR PUTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	25
2	Tingkat Pengembalian Kuesioner dan Responden .....	58
3	Kelas Interval .....	62
4	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner <i>Brand Image</i> (BI).....	64
5	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner <i>Brand Awareness</i> (BA).....	65
6	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner <i>Product Quality</i> (PQ).....	67
7	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner <i>Brand Loyalty</i> (BL).....	69
8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Brand Image</i> (BI).....	71
9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Brand Awareness</i> (BA) .....	72
10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Product Quality</i> (PQ).....	73
11	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Brand Loyalty</i> (BL).....	74
12	Regresi Linear Berganda.....	75
13	Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i> .....	76
14	Hasil Uji Linearitas Variabel Independen dan Variabel Dependen.	77
15	Hasil Perhitungan Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....	78
16	Hasil Uji <i>Park Gleyser</i> .....	79
17	Hasil Uji <i>Durbin Watson</i> .....	80
18	Hasil Uji F.....	81
19	Hasil Uji $R^2$ .....	82
20	Hasil Uji t.....	83

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
2	Sejarah PT Astra Graphia, Tbk.....	52
3	Portofolio PT Astra Graphia, Tbk.....	56
4	Grafik Jenis Kelamin Responden.....	59
5	Grafik Usia Responden.....	60
6	Grafik Tingkat Pendidikan Responden.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1	Kuesioner .....	99
2	Rekapitulasi Data Kuesioner.....	106
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	114
4	Hasil Uji Asumsi Klasik (Normalitas).....	123
5	Hasil Uji Asumsi Klasik (Linearitas).....	124
6	Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikolinearitas) .....	125
7	Hasil Uji Asumsi Klasik (Heteroskedastisitas) .....	126
8	Hasil Uji Asumsi Klasik (Autokorelasi).....	127
9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	128
10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	129
11	Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	130
12	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	131
13	Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....	132
14	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	133
15	Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	134
16	Surat Ijin Riset .....	135
17	Surat Selesai Riset Perusahaan .....	136
18	Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	137
19	Sertifikat-sertifikat .....	139